



«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

ГБУЗ СО «Красноуральская СП»

А.А. Елсуков

«13» 01 2012 г.

Дригау 157

ПОЛОЖЕНИЕ
о предоставлении гарантий на стоматологические услуги,
оказываемые
в государственном бюджетном учреждении здравоохранения
«Красноуральская стоматологическая поликлиника»

1. Общие положения

- 1.1. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» организация обязана установить гарантийный срок на услуги. Настоящее положение определяет сроки гарантии на медицинские услуги и порядок их установления.
- 1.2. Администрация стоматологической поликлиники гарантирует, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.
- 1.3. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу.
- 1.4. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

2. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение

2.1 К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

2.2 Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба (см. приложение 1). Признаками окончания лечения является:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов;

2.3 В качестве гарантийного талона выступает договор на оказание платных услуг с чеком об оплате.

2.4 Гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения);
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает рецидивирующего кариеса;
- в случае появления болевых реакций после установки пломбы, повлекшее депульпирование зуба, лечение каналов оплачивается пациентом, (пломба устанавливается бесплатно);
- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;
- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;
- на правильный выбор методики лечения и правильно поставленный первоначальный диагноз.

2.5 Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии

2.5.1 Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- На лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 3 (три) месяца. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течение гарантийного срока переделывается бесплатно;
- Лечение корневых каналов в течение гарантийного срока бесплатно, оплата пломбы производится за счет пациента;
 - Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорация стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении - гарантия предоставляется только на пломбу в полном объеме.

2.5.2 Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановка постоянной пломбы). В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны стоматологического центра. В рассмотрении таковых замечаний пациенту будет отказано.

2.5.3 В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента.

2.5.4 Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в полгода.

2.5.5 Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения своевременно

обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устраненные врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью.

2.5.6 При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок уменьшается на 50%. Гарантия уменьшается на 50% при КПУ=10-17 срок гарантии сокращается на 30% времени. При КПУ ≥ 18 сроки гарантии уменьшаются на 70%.

Приложение 1.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Терапевтическая стоматология			
1	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из цемента		
	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
	II класс по Блэку	1 месяц	1 месяц
	III класс по Блэку	1.5 месяца	1 месяц
	IV класс по Блэку	нет	нет
	V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.2.	Пломба из композитного материала химического отверждения (паста-паста)		
	Все классы по Блэку	6 месяцев	9 месяц
	II класс по Блэку со штифтом	6 месяцев	1 год
1.3.	Пломба из светоотверждаемого материала		
	I, II, III, IV, V класс по Блэку	9 месяцев	1.5 года
	II класс по Блэку со штифтом	1 год	2 год
	Восстановление на штифте	9 месяцев	

3. Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы)

3.1 Гарантия предоставляется на ортопедическую работу.

3.2 К постоянным ортопедическим работам относятся:

- Несъемные конструкции: одиночно стоящие коронки – штампованные, пластмассовые, металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок - мостовидные конструкции;
- Съемные конструкции: полные и частичные съемные пластиночные протезы, бюгельные протезы.

3.3 К временным ортопедическим работам относятся:

- временные коронки;

- временные замещающие протезы.

3.4 На постоянные ортопедические работы дается гарантия *1 (один) год*. На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более *3 (трех) месяцев*.

3.5 Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

- Разрушение конструкции вследствие естественного использования, в т.ч. сколы и трещины керамического покрытия коронок, расцементировка (выпадение коронки с зуба);
- Выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы протеза, разрушение кламмеров.

3.6 При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки гарантии и годности уменьшаются на 50%.

3.7 Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкции определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения пациента с записью в карте. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологического поликлиники и врача-стоматолога снимается.

3.8 Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии (см. *приложение 2*).

3.9 Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте. *По требованию пациента* может быть выписан гарантийный талон или выписка из лечебной карты.

3.10 Возможные случаи снижения гарантии

3.10.1 Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок должен быть оговорен в гарантийном талоне.

3.10.2 Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока (1 год) при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
- При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок

на ортопедическую конструкцию 1 месяц. Предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

3.10.3 Важное замечание. До момента выписки пациенту гарантийного талона на ортопедическую работу пациент имеет полное право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

3.10.4 Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

3.10.5 Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубление (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже двух раз в год.

3.10.6 Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устраненные врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 2 (два) месяца приводят к прекращению гарантии.

Приложение 2.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Ортопедическая стоматология			
2	Несъемные конструкции		
2.1.	Коронки, вкладки, виниры		
	Виниры	9 месяцев	18 месяцев
	Вкладки	12 месяцев	24 месяца
	Пластмассовые коронки	6 месяцев	12 месяцев
	Штампованные коронки	12 месяцев	24 месяца
	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой	6 месяцев	12 месяцев
	Металлокерамические коронки	12 месяцев	24 месяца
	Литые коронки	12 месяцев	24 месяца
2.2.	Мостовидные протезы		
	штамповано-паяные	12 месяцев	24 месяца
	металлокерамические, цельнолитые	12 месяцев	24 месяца
2.3.	Съемные конструкции		
	Частичные и полные пластиночные	12 месяцев	24 месяца
	Бюгельные	12 месяцев	24 месяца

2.4.	Напыление	6 месяцев	12 месяцев
------	-----------	-----------	------------

4 Порядок выполнения гарантийных работ

4.1 Гарантийное переделывание работы производится после предварительной записи врачом, давшим гарантию на стоматологическое изделие (пломба, протез).

4.2 В случае отсутствия врача, давшего гарантию (отпуск, учеба и др.), переделывание работы осуществляется по направлению пациента регистратором к другому врачу.

4.3 В случае признания работы негарантийной, лечение оплачивается пациентом в полном объеме.

4.4 Гарантийный срок продляется на срок ремонта (протезирование) или переделывания работы (лечебный прием) с момента обращения пациента до момента окончания работ.

4.5 Все конфликтные и спорные ситуации рассматриваются врачебной комиссией по контролю качества медицинской помощи, утвержденной приказом главного врача учреждения, либо по направлению пациента в другое лечебное учреждение.